

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Muzammil., Mukhlis Yunus, dan Nurdasila Darsono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8, No. 3.
- Aryani. D dan F. Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol. 17, No.2.
- Asmai Ishak, dan Zhafiri Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 15, No. 1.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Bachrudin AF, dan Sasi Agustin. 2017. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.6, No.5.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia: Jakarta.
- Barnes. J.G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Andi: Yogyakarta.
- Buchori. A. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfa Beta: Bandung.
- Budi, A. 2014. Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Fokus Ekonomi*. No. 9, Vol. 1.
- Deny Irawan dan Edwin Japariato. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Poor Ke Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 2.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2.

- Dwi Aryani, dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No. 2
- Geta Ambartiasari., A. Rahman Lubis dan Syafruddin Chan. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8, No.3.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, J. 2009. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta.
- Haryeni., Yofina Mulyati, dan Laoli, EF. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 19, No. 2.
- I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen*. Vol.5, No.1.
- Inka Janita. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15, No.1.
- Jasfar. F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Junai Alfian, dan Tri Yuniati. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5, No. 6.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Kusmayadi. T. 2007. Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 2, No.1.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

- Meyer, J.P., N.J. Allen dan C.A Smith. 2007. Commitment to organizations and Occupation: extension and test of a three component conceptualization. *Journal os Applied Psychology*. No.78, Vol. 4.
- Norhermaya, dan Herry Soesanto. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 5, No.3.
- Novita Dian Utami dan Hening Widi Oetomo. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 4, No. 5.
- Rachman, Muchammad T. 2015. Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Komitmen antara Nasabah dan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Pelanggan. *Riset Mahasiswa Ekonomi*. Vol.2, No.1
- Rafsanjani Harun AR, dan Sugiyono. 2014. Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Berbelanja Pada Carrefour Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.3 , No.12.
- Rosa, A. 2008. Kesetiaan Pelanggan Terhadap Produk Kebutuhan Rumah Tangga di Pasar Tradisional. *Kajian Ekonomi*. Vol.7, No.1.
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. Analisis Pengaruh Kulitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2, No.1.
- Sumarwan. U. 2003. *Teori dan Penerapan dalam pemasaran Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Suwandi., Andi Sularso, dan Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta.
- . 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi OFFSET: Yogyakarta

Victor Salay. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya di Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 15, No.1.

Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

